CSR憲章 I

お客さま価値の創造

お客さまに、安全に、安心してご利用いただけるように
保安の実践に努めるとともに、積極的な情報発信を進めていきます。

Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループは、天然ガスの安定調達、天然ガスをコアとするマルチエネルギーの安定供給、保安の確保およびサービスの向上を通じて、お客さまの快適な暮らしとビジネスの発展に貢献しています。これらを実現するための土台として重要となるのが、お客さまに安心してエネルギーをご利用いただくための保安の確保であると考えています。安全を第一とした商品・サービスの提供に努めるとともに、お客さまの声をもとに新しい価値の創造に挑戦し、お客さまとともに進化し発展し続ける企業グループを目指します。

Do 主な取り組み

- ●お客さま先の保安および都市ガス製造や供給の安全性を確保
- ●お客さまとの主な接点業務における満足度調査を実施
- ●お客さまの声を活かした業務改善、サービス向上への取り組み
- ●マルチエネルギー事業の広域展開

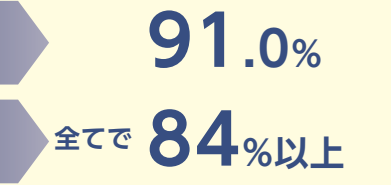
目標 CSR指標：

お客さま満足度調査：7つの顧客接点業務

「お客さま満足度調査」の対象は、お客さまに直接対応する7つの業務です(開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換)。各業務完了後にアンケート用紙を郵送して、お客さまの評価をご回答いただき、集計しています。「総合満足度」は、満足度が6段階のいずれに該当するかを問い、上位2段階に相当するとの評価が全体に占める割合です。

実績

大阪ガスでは、お客さま満足の向上を目指して1988年度から満足度調査を実施しており、2014年度の実績はトータルの総合満足度で91.0%でした。お客さまからいただいた声をもとにお客さま視点に立ったサービスの提供に取り組んでいます。

	目標	実績
トータルの総合満足度	87%以上	91.0%
それぞれの満足度全てで	84%以上	全てで 84%以上

Check & Act 今後に向けて

エネルギー製造・供給基盤における保安・防災水準の高度化推進、従業員への保安教育の徹底、安全性の高い機器・サービスの普及促進、お客さまの声をもとにした業務の見直し・商品開発に引き続き取り組んでいきます。

マテリアリティ 顧客の安全衛生 ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

※ 2015年3月末時点

●お客さま先の保安

▶万一の事故や災害に備えて、24時間365日の通報受付・出動体制を整えています。

▶法令に基づいて40カ月に一度以上(一部のお客さまは14カ月に一度以上)、お客さま先を訪問し、ガス設備のガスもれ点検、ガス機器(ガス湯沸器等)の給排気設備の調査を行うとともに、家庭用ガス警報器(普及率※:51.6%)、業務用換気警報器(普及率※:99.3%)等の安全機器設置をお勧めしています。

●災害対策

▶阪神・淡路大震災以降、様々な地震対策に取り組んでいます。たとえば、製造設備の各種安全対策の実施や、耐久性・耐震性に優れたポリエチレン管敷設(実績※:約14,600km)、地震を感知しガスを遮断するマイコンメーター(普及率※:約99%)の普及を進めています。

▶緊急時対応策として、二次災害防止を目的としたガス供給停止のためのシステム構築をしています。たとえば、大規模な地震を感知すると自動的に供給区域内の低圧ガスの供給を停止する感震自動遮断装置の設置(実績※:約3,000カ所)を進めています。

▶東日本大震災以降は、製造・供給設備に対して新たな津波対策を講じており、二次災害防止と早期復旧に努めています。

●都市ガスの安全性

▶都市ガス製造所においては、都市ガスの品質が、法令に基づき自らが設定した基準等に合致しているかどうかを日々確認するとともに、ガスホルダーのガス保有量やガスの供給圧力をリアルタイムに集中管理しています。

管理の仕組みと評価

指標 大阪ガスが供給する都市ガスのうち、安全評価を行っているものの比率(G4対応指標:G4-PR1)

方針 ガス事業法に則り、「一般ガス供給約款」「保安規程」等を策定し、主要製品である都市ガスの品質や安定供給、ガス設備の安全性の確保に努めています。

体制 製造、供給、販売、消費の都市ガスバリューチェーンにおける全ての事業領域で、都市ガスおよびガス設備の安全性、保安の確保のための体制を各組織が構築し、保安統括(副社長)が、各事業部間の横断的な保安に関する助言を行っています。

評価 2014年度においても、法令・社内基準に基づき、製造部門における都市ガスの品質管理、導管部門におけるガス設備の安全点検、ご承諾が得られたお客さまのガス設備・ガス機器の安全点検を全て実施しました。

マテリアリティ 製品・サービスの安全表示 ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●顧客接点業務における都市ガスやガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み

▶主要な7つの顧客接点業務(開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換)において、以下の都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組みを実施しています。

主要な顧客接点業務	都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み
開栓	ガス設備・ガス機器の安全性を確認した後、「あんしんガイド」やガス設備・ガス機器に応じたチラシを使って、安全なご使用方法についてご説明
機器修理	ガス機器の安全性を確認した後、ガス機器に応じた安全なご使用方法についてご説明
定期保安巡回〈ガス設備調査〉	上記「開栓」業務における取り組み内容と同じ
電話受付	お問い合せ内容により、ガス・ガス機器の安全なご使用方法についてご説明
機器販売	ガス機器の安心安全機能、安全なご使用方法について取扱説明書などを使って、適宜ご説明
緊急保安出動	迅速にガス設備・ガス機器の安全性を確保した後、ガスの安全なご使用方法についてご説明
検定満期メーター交換	ガス設備の安全性を確認した後、「あんしんガイド」をお渡し

▶都市ガスを安全に取り扱うために必要な情報を自主的にウェブサイトに掲載しています。

管理の仕組みと評価

指標 保安を含む顧客接点業務に対するお客さまの満足度(G4対応指標:G4-PR5)

方針 製造物責任(PL)法やガス事業法に則り、「顧客先保安業務規程」「製品安全自主行動計画」等を策定し、各顧客接点業務における保安・サービスの品質向上に努めています。

体制 上記「顧客の安全衛生」の体制に加え、大阪ガスグループのCS向上に関する組織横断的な活動の推進体制にはサービス統括(リビング事業部長)を配しています。

評価 保安を含む顧客接点業務におけるサービスがお客さまのご期待に沿った内容かどうかを検証するため、7つの顧客接点業務において、お客さま満足度調査を実施しています。2014年度は約42,000件の回答をいただいた結果、トータルの総合満足度は91.0%でした。